



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
KËSHILLI DREJTUES

V E N D I M
Nr. 49, datë 27.07.2018

PËR
“SHQYRTIMIN E ANKIMIT ADMINISTRATIV TË ALBTELECOM SH.A. PËR
NDRYSHIMIN E VENDIMIT TË KËSHILLIT DREJTUES NR.37, DATË 18.05.2018”

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), i përbërë nga:

1. Z. Ilir	Zela	Kryetar
2. Z. Alban	Karapici	Anëtar
3. Znj Edlira	Dvorani	Anëtar
4. Znj. Ketrin	Topçiu	Anëtar
5. Znj. Klarina	Allushi	Anëtar

dhe sekretare të Këshillit Drejtues Znj. Sara Reçi, në mbledhjen e datës 27.07.2018, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, Rregulloren e Brendshme për “Funksionimin e Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare”, miratuar me Vendimin Nr. 7, datë 16.02.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP, dhe ligjin nr. 8480, datë 27. 05.1999 “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike”, shqyrtoi ankimin administrativ të Albtelecom sh.a. me objekt:

1. Ankimi administrativ i Albtelecom sh.a. për ndryshimin e Vendimit nr.37, datë 18.05.2018 të Këshillit Drejtues të AKEP.

BAZA LIGJORE:

1. Nenet 54 dhe 115 të Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “ Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar;
2. Nenet 128, 132, 135, 136 dhe shkronja a, pika 1 e nenit 134 të, Ligjit nr. 44/2015, “Kodit i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”.
3. Nenet 5, 6, 10,11 dhe shkronja a, pika 2 e nenit 8, të Rregullores së Brendshme “Për Funksionimin e Këshillit Drejtues”, miratuar me Vendim nr.7, datë 16.02.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP.

4. Rregullore, Nr. 27 datë 21/09/2012 “Mbi Publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike (Ndryshuar me Vendim të Këshillit Drejtues Nr. 37, datë 18.5.2018);
5. Rregullore Nr.16 datë 16.04.2010 “Për treguesit e cilësisë së shërbimit “Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP” Nr.1256, Datë 16.04.2010.

K Ë S H I L L I D R E J T U E S

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- i. Shkresa e sipërmarrësit Albtelecom sh.a, nr.6049 Prot, datë 18.06.2018, protokolluar në AKEP me nr.1793, datë 18.06.2018;
- ii. Relacioni mbi shqyrtimin e ankimit administrativ të Albtelecom sh.a;
- iii. Projekt Vendimi për shqyrtimin e ankimit administrativ të Albtelecom sh.a, i formatuar dhe arsyetuar.

si dhe nga diskutimet në mbledhje mbi çështjen, dhe duke iu referuar bazës ligjore të sipërcituar,

V Ë R E N:

I. Në aspektin procedural:

1. Akti Administrativ nr.37, datë 18.05.2018, për “Miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në Rregulloren nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, është ankimuar nga sipërmarrësi Albtelecom sh.a, bazuar në të drejtën e përcaktuar në nenin 128 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”.
2. Ankimi administrativ vlerësohet si i pranueshëm pasi plotëson përcaktimet e nenit 135 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”.

II. Në aspektin e trajtimit në thelb të çështjes:

1. Sipërmarrësi i komunikimeve elektronike Albtelecom sh.a. ka paraqitur në AKEP ankimin administrativ me shkresën nr.6049 Prot, datë 18.06.2018, protokolluar në AKEP me nr.1793, datë 18.06.2018.
2. Objekti i këtij Ankimi është ndryshimi i Vendimit të KD nr.37, datë 18.05.2018 për miratimin e dokumentit “Miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në Rregulloren nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, për ndryshimin e përmbajtjes së Rregullores bashkëlidhur këtij vendimi në lidhje me ndryshimin e nenit 8 të Rregullores, shtimin e pikës 11, si dhe shkronjës (g) në pikën 12 në nenin 6 të Rregullores.

3. Albtelecom risjell në vëmendjen e AKEP aspektet procedurale dhe operacionale që bëjnë të pamundur objektivisht zbatimin e ndryshimit të nenit 8 të Rregullores, të cilat renditen si më poshtë:
- **Arsye konfidencialiteti.** Afati 15 ditor i përcaktuar në rregullore për njoftimin e ndryshimeve në planet tarifore rrezikon planet tregtare.
 - **Ulje e fleksibilitetit të operatoreve në treg,** edhe kjo arsye e lidhur me afatin 15 ditor të raportimit, gjë që çon uljen e aftësisë së operatorëve për t'iu përgjigjur apo përshtatur në kohë kërkesave të klientëve/të tregut.
 - **Informacioni i përgjithshëm mbi produktin/ofertën/tarifat e reja,** gjatë kësaj periudhe, pra nga momenti i njoftimit deri në hedhjen në treg mund të ndodhin ndryshime rreth përmbajtjes së produktit të diktuar kryesisht nga rregullat e marketingut.
 - **Afati i aktivizimit të produktit/ofertës,** çdo hallke që merret me konceptimin dhe modelimin e produktit kërkon kohën e vet.
 - **Mjetet e informimit dhe të promovimit të përdorura** (Gazeta, TV, rrjete sociale, broshura, etj.). Përcaktimi i mënyrës se si do të promovohet një produkt apo fushatë e caktuar më shumë se 15 ditë para hedhjes në treg të tij/të saj, për tu mundësuar njoftimi i saktë i mjeteve promocionale në modulën RevZone është vështirë të arrihet për Albtelecom sepse kërkon kohë dhe kosto shtesë.
 - **Link-u i publikimit.** Njoftimi në modulën RevZone i link-ut të publikimit të të dhënave të ofertës/paketës/tarifave të reja "... jo më vonë se 15 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...", mendojmë se është gjithashtu i pamundur, pasi nuk mund të reklamohet një ofertë në web 15 ditë përpara hyrjes në fuqi të saj, dhe të jepet kështu informacion i pastër dhe i qartë edhe për konkurrentët mbi planet/strategjinë marketing në të ardhmen e afërt.
 - **Në lidhje me shtimin e nën-pikës g, pika 12, neni 6** "Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: Adresa: Rr. "Reshit Çollaku", Nr.43, Tiranë, Tel:+3554 2259571, www.akep.al. Fax: +355 4 2259106, info@akep.al dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët." Albtelecom gjykon se, pavarësisht se AKEP në qëndrimin e tij është shprehur për plotësinë dhe rritjen e informacionit, kjo do të ngatërrohte apo nxiste pajtimtarët deri në masën që ankesat të adresohen direkt në AKEP akoma pa u ezauruar paraprakisht ankesa pranë operatorit.
 - **Në lidhje me shtimin e pikës 11, neni 6** "Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të ligjit". Albtelecom gjykon se shtimi i kësaj pike në Rregulloren "Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike" është jo racional dhe vetëm mbivendos detyrimet e përcaktuara nga Rregullorja në fuqi për Treguesit e Cilësisë.
4. Në përfundim, bazuar në Nenet 130/1, 131, 132 , Nenet 133, 134/1,a, dhe 136/4 , te Ligjit Nr. 44/2015 dt. 30.04.2015 "Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë", si dhe bazuar në neni 7, neni 53, pika 2, neni 54 e vijues dhe 99 e vijues të Ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, Albtelecom kërkon nga AKEP:

Ndryshimin e Vendimit të Këshillit Drejtues Nr.37, datë 18.05.2018 "Për Miratimin e e disa shtesave dhe ndryshimeve në Rregulloren nr. 27 datë 21.9.2012 "Mbi publikimin e

informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, për ndryshimin e përmbajtjes së Rregullores bashkëlidhur këtij vendimi në lidhje me nenin 8 dhe nenin 6, të Rregullores së miratuar me Vendimin nr. 37, për:

- i. Mos ndryshimin e nenit 8 të Rregullores dhe lënien në fuqi të përcaktimit:

“Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi mënyrën e publikimit të tarifave dhe shërbimeve, dhe çdo ndryshim të tyre:

- a. duke dhënë linkun përkatës në faqen e internetit se ku janë publikuar tarifatat dhe informacioni për to;
- b. duke përfshirë fletëpalosjet përkatëse të programit të ri tarifor;
- c. mjetet e informimit publik ku është bërë njoftimi i tyre.

Ky informacion duhet të dërgohet në rrugë elektronike dhe/ose shkresore, jo më vonë se 3 ditë pas bërjes efektive të tarifave/ndryshimeve.

Forma e dërgimit të të dhënave në rrugë elektronike do të jetë e disponueshme në faqen e internetit të AKEP.

Sipërmarrësit, të cilëve AKEP u ka vendosur detyrime të veçanta për tarifatat me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike”.

- ii. Mos shtimin e nën-pikës g, pika 12, neni 6 “Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: Adresa: Rr. “Reshit Çollaku”, Nr.43, Tiranë, Tel:+3554 2259571, www.akep.al. Fax: +355 4 2259106, info@akep.al dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët”;
- iii. Mos shtimin e pikës 11, në nenin 6 “Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit” sipas nenit 102 të ligjit.

III. Qëndrimi i AKEP

Në përgjigje të ankimit administrativ që ka sjellë kompania Albtelecom sh.a., me shkresën nr.6049 Prot, datë 18.06.2018, për ndryshimin e Vendimit të KD nr.37, datë 18.05.2018 për miratimin e dokumentit “Miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në rregulloren nr. 27 datë 21.9.2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, AKEP thekson se ndryshimet në këtë rregullore janë sipas parashikimeve dhe në frymën e Ligjit për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë, direktivat e BE për mbrojtjen e konsumatorit në këtë fushë dhe praktikatat më të mira rregullatore që zbatohen nga shumë rregullatorë sot në vendet e BE-së dhe jashtë saj. Në vijim AKEP paraqet qëndrimin e tij të përmbledhur në pikat e mëposhtme:

1. Kërkesa për mos-ndryshimin e nenit 8 të Rregullores:

- a. Në nenin 54 të Ligjit nr. 9918 dt. 18.05.2018, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, është përcaktuar qartë se sipërmarrësit që ofron shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun ka detyrimin: “...b) të njoftojë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, çdo ndryshim në tarifatat e shërbimeve, jo më pak se 7 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve dhe ky

njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 ditë rresht". Nëse ky informacion duhet të jetë në dispozicion të publikut 7 ditë para, është gjykuar se AKEP duhet të jetë në dijeni 15 ditë përpara, me qëllim që të kryhen verifikimet e nevojshme nëse planet tarifore dhe ndryshimet e tyre janë sipas përcaktimeve të Vendimeve nr.2523, nr.2524, nr.2525 dhe nr.2526 datë 06.11.2014, si dhe parashikimeve të tjera ligjore. Gjatë kësaj faze, AKEP për qëllimet e veta, bën parashikime lidhur me efektet e mundshme që do të kenë në treg këto ndryshime, përgatit raporte përmbledhëse me qëllim publikimin e tyre në faqen elektronike si një nga detyrimet ligjore që ka.

- b. AKEP, në qëndrimin e tij ndaj komenteve të sipërmarrësve pas këshillimit publik të Rregullores nr.27/2012, ka shqyrtuar me kujdes të veçantë propozimet lidhur me këtë çështje. Janë marrë në konsideratë shqetësimet që janë ngritur në mënyrë të arsyetuar lidhur me afatin e raportimeve, dhe nga 20 ditë që është propozuar në draftin paraprak, është caktuar afati 15 ditor në aktin final të Rregullores.
 - c. Lidhur me rrezikun e sekretit tregtar, AKEP, si një organ rregullator ka detyrimin ligjor për ruajtjen e konfidencialitetit për informacionet e klasifikuara si të tilla. Raportimi në AKEP 15 ditë para hyrjes në fuqi të planeve tarifore dhe ndryshimeve të tyre nuk përbën sekret tregtar. Sipas, pikës 3, neni 99 të Ligjit 9918/2008 "*Pajtimtarët kanë të drejtë të tërhiqen nga kontrata pa penalitet përkundrejt njoftimit të modifikimit të kushteve kontraktore të propozuara nga sipërmarrësi që ofron rrjete të komunikimit elektronik dhe/ose shërbime. Pajtimtarëve u jepet njoftimi i përshtatshëm, jo më pak se 30 ditë përpara për çdo modifikim dhe informohen në të njëjtën kohë për të drejtën e tyre për t'u tërhequr pa penalitet nga kontrata, nëse ata nuk i pranojnë kushtet e reja*". Kuptohet se këtu bëhet fjalë për një pajtimtar konkret dhe që ka një kontratë aktive me sipërmarrësin, por tek e fundit është një informacion që del nga sipërmarrësi dhe që nuk mund të ndikohet më në ruajtjen e sekretit të tij.
2. Kërkesa për mos shtimin e nën-pikës g, pika 12, në nenin 6 të Rregullores, "Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: Adresa: Rr. "Reshit Çollaku", Nr.43, Tiranë, Tel:+3554 2259571, www.akep.al. Fax: +355 4 2259106, info@akep.al dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët":

Një element i tillë, pjesë e kësaj rregulloreje nuk e humbet aspak qëllimin e saj, përkundrazi, duke qenë se fluksi më i madh i ankesave të pajtimtarëve lidhet me çështjen e tarifave, atëherë AKEP e sheh të nevojshme shtimin e kësaj pike, për t'i ardhur në ndihmë jo vetëm përdoruesve por edhe vetë sipërmarrësve. Që përdoruesit të dinë dhe të informohen, se AKEP është një nga hallkat ku mund të drejtohen ankesat e tyre, është detyrim ligjor për sipërmarrësit dhe për vetë AKEP. Ka pasur disa raste kur pajtimtarë të ndryshëm janë drejtuar në AKEP për ankesat e tyre duke marrë informacione në rrugë të tjera jozyrtare, pasi sipërmarrësi nuk ua ka ofruar këtë informacion. Edhe në kontratën e pajtimtarit, kjo pikë shpesh herë nuk përmendet fare dhe në rastin më të mirë është e ndërftuar diku mes rreshtave dhe është e pamundur që të kuptohet nga çdo përdorues. E

kuptojmë edhe shqetësimin që shpreh Albtelecom, që një gjë e tillë mund të rrisë fluksin e ankesave në AKEP pa u ezauruar faza e ankimit tek sipërmarrësi. Por, AKEP merr në konsideratë dhe shqyrton ankesat të cilat e kanë kaluar fazën e parë të ankimit.

3. Mos shtimin e pikës 11, në nenin 6 “Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të ligjit Nr.9918, datë 19.5.2008 (i ndryshuar).

AKEP është shprehur në qëndrimin e tij ndaj komenteve pas këshillimit publik se Shtimi i pikës 11, është mbajtur parasysh që në shërbimin e integruar që ju ofrohet përdoruesve me anë të paketave bundle, të vihet në dispozicion edhe një informacion mbi cilësinë e këtij shërbimi konkret që ofrohet. Ndonëse kjo çështje gjen shprehje gjerësisht në Rregulloren Nr.16 për “*Treguesit e Cilësisë së shërbimit*”, strukturat e brendshme të AKEP do ta kenë në konsideratë që të mos bëhet mbivendosje apo dublim i kompetencave dhe përgjegjësi.

PER KETO ARSYE

Bazuar në pikën 1 të nenit 114 dhe pikën 1 të nenit 115 të Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” dhe nenet 130 e në vijim të Ligjit nr. 44/2015, “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”.

V E N D O S I:

1. Rrëzimin e Ankimit administrativ të sipërmarrësit Albtelecom sh.a, paraqitur me shkresën nr.6049 Prot, datë 18.06.2018, (protokolluar në AKEP me nr.1793, datë 18.06.2018) për ndryshimin e Vendimit nr.37, datë 18.05.2018 të Këshillit Drejtues të AKEP.
2. Lënien në fuqi të Vendimit nr.37 datë 18.05.2018 të Këshillit Drejtues të AKEP, për “Miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në Rregulloren nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.
3. Të njoftohet sipërmarrësi Albtelecom sh.a..
4. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit të AKEP: www.akep.al.

Ky Vendim hyn në fuqi në datën e miratimit të tij.

KRYETAR

Ilir ZELA

ANËTARË:

- 1. Alban KARAPICI**
- 2. Edlira DVORANI**
- 3. Ketrin TOPÇIU**
- 4. Klarina ALLUSHI**